



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG
PERUBAHAN KEDUA ATAS KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN
AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak maka perlu merubah Standar Pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Nomor 974 Tahun 2024 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri dalam Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Minimal;
6. Peraturan Menteri dalam Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 tahun 2023 tentang Penataan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
9. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
10. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR.

KESATU : Ketentuan pada Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Nomor 974 Tahun 2024 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, diubah dengan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Nomor 865 Tahun 2025, diubah sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur meliputi layanan sebagai berikut :

- I. Layanan Tata Usaha:
 1. Layanan Surat Masuk pada Aplikasi CERIA;
 2. Rekomendasi Izin Penelitian;
 3. Permohonan Petugas Doa, Penyempahan, Rohaniwan;
 4. Permohonan Data Keagamaan dan Pendidikan;
 5. Rekomendasi Melanjutkan Sekolah/Kuliah Luar Negeri;
 6. Rekomendasi Izin Tinggal Terbatas (ITAS) Bagi WNA;
 7. Rekomendasi Izin Tinggal Tetap (ITAP) Bagi WNA;
 8. Rekomendasi Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing Pengecualian Dana Kompensasi (RPTKA DKPTKA) Bagi WNA;
 9. Penggunaan Tenaga Orang Asing (RPTKA NON DKPTKA) Bagi WNA;
 10. Rekomendasi Visa Bagi WNA;
 11. Rekomendasi Hak Milik Atas Tanah Bagi Badan Keagamaan;
 12. Permohonan Implementasi Aplikasi PTSP CERIA;
 13. Permohonan Informasi.

II. Layanan Pendidikan Madrasah:

1. Permohonan Rekomendasi Mutasi Siswa;
2. Rekomendasi Penelitian Di Madrasah;
3. Rekomendasi Lomba Siswa, Guru Dan Tenaga Kependidikan;
4. Pengesahan EDM, RKM Dan RKTm;
5. Pengajuan Permohonan Rekomendasi Bantuan Sarana/Prasarana;
6. Permohonan Verifikasi Melalui Aplikasi Simpatika
7. Permohonan Rekomendasi Bantuan Sarana/Prasarana Madrasah SBSN;
8. Permohonan Verifikasi Melalui Aplikasi PDUM;
9. Permohonan Verifikasi Melalui Aplikasi EMIS;
10. Permohonan Verifikasi Melalui Aplikasi Penegerian Madrasah;
11. Rekomendasi Kegiatan Dan Penerbitan Sertifikat;
12. Pengajuan Kekurangan Blanko Ijazah;
13. Penggantian Blanko Ijazah;
14. Permohonan Penerbitan Surat Keputusan Kelompok Kerja.

III. Pendidikan Agama Islam:

1. Pelayanan Pengajuan Calon Peserta PPG;
2. Permohonan Ijin Penandatanganan Sertifikat Pelatihan;

IV. Layanan Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren:

1. Rekomendasi Pengajuan Ijin Operasional Lembaga Pendidikan Diniyah Formal (PDF);
2. Rekomendasi Pengajuan Ijin Operasional Satuan Pendidikan Muadalah (SPM);
3. Rekomendasi Rekomendasi Pengajuan Ijin Operasional Pondok Pesantren;
4. Permohonan Pengesahan Ijazah;
5. Rekomendasi Pengajuan Ijin Operasional Lembaga Mahad Aly;

V. Urusan Agama Islam:

1. Permohonan Penasehatan Keluarga;
2. Permohonan Jadwal Sholat;
3. Permohonan Rekomendasi Bantuan Sarana Prasarana/Rehab KUA;
4. Permohonan Pengukuran Kalibrasi Arah Kiblat.

VI. Penerangan Agama Islam, Zakat Dan Wakaf:

1. Layanan Perizinan Pendirian Lembaga Amil Zakat (LAZ);
2. Rekomendasi Organisasi Masyarakat (Ormas) Islam.

VII. Bimbingan Masyarakat Katolik:

1. Permohonan Tanda Daftar Lembaga Keagamaan Katolik;
2. Rekomendasi Bantuan Pendidikan, Keagamaan Dan Rumah Ibadah Katolik.

VIII. Bimbingan Masyarakat Kristen:

1. Pendaftaran Gereja Kristen;
2. Pendaftaran Yayasan Keagamaan Kristen;
3. Perpanjangan Pendaftaran Gereja Kristen;

4. Perpanjangan Pendaftaran Yayasan Keagamaan Kristen

IX. Bimbingan Masyarakat Hindu:

1. Rekomendasi Tanda Daftar Lembaga Keagamaan Hindu;
2. Rekomendasi Tanda Daftar Yayasan Keagamaan Hindu;
3. Rekomendasi Tanda Daftar Lembaga Keagamaan Hindu;
4. Rekomendasi Tanda Daftar Pasraman Formal Dan Non Formal;
5. Rekomendasi Tanda Daftar Pasraman Sekolah Minggu.

X. Bimbingan Masyarakat Buddha:

1. Rekomendasi Permohonan Bantuan Rehabilitasi /Renovasi/ Pembangunan Lembaga Pendidikan Keagamaan Buddha;
2. Rekomendasi Permohonan Bantuan Rehabilitasi /Renovasi/ Pembangunan Lembaga Keagamaan Buddha;
3. Rekomendasi Permohonan Bantuan Operasional Lembaga Pendidikan Keagamaan Buddha;
4. Rekomendasi Permohonan Bantuan Operasional Lembaga Keagamaan Buddha;
5. Rekomendasi Permohonan Bantuan Sarana Lembaga Pendidikan Buddha;
6. Rekomendasi Permohonan Bantuan Sarana Lembaga Keagamaan Buddha.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dalam diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sidoarjo
pada tanggal 5 Agustus 2026

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PENGAJUAN SURAT MASUK MELALUI APLIKASI CERIA
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA KPROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur beserta lampiran yang dibutuhkan; 2. Layanan Pengajuan Surat Masuk adalah Layanan yang tidak termasuk pada Kategori atau Jenis-jenis Layanan pada Aplikasi CERIA
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (Tiga) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Balasan atau Tindak Lanjut dari Surat Masuk
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. <i>Undang-Undang</i> Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi; 2. <i>Undang-Undang</i> Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 3. <i>Undang-Undang</i> Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. <i>Undang-Undang</i> Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112) Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 6. Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 788 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Kementerian Agama; 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 851); 9. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Kementerian Agama;
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman. • Antrean elektronik untuk mempermudah layanan. • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet; • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Bidang Layanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI IZIN PENELITIAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur beserta lampiran yang dibutuhkan;
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (Tiga) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Izin Penelitian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi; • Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; • Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; • Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112) Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); • Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); • Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama; • Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 788 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Kementerian Agama; • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 851); • Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman. • Antrean elektronik untuk mempermudah layanan. • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet; • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PETUGAS DO'A, PENYUMPAHAN ATAU ROHANIWAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur beserta lampiran yang dibutuhkan;
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Penugasan Pembaca Do'a, Penyempahan atau Rohaniwan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi; • Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; • Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; • Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112) Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); • Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); • Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama; • Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 788 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Kementerian Agama; • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 851); • Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas. • Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menjamin: • Kepastian waktu penyelesaian maksimal 10 hari kerja. • Transparansi informasi terkait persyaratan dan prosedur. • Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. - Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; - Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media social atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN DATA KEAGAMAAN DAN PENDIDIKAN
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA KPROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur beserta lampiran yang dibutuhkan; 2. Scan Kartu Identitas Penduduk (KTP/Lainnya)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (Satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Data Keagamaan dan atau Pendidikan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagiawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. <i>Undang-Undang</i> Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi; 2. <i>Undang-Undang</i> Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 3. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112) Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 6. Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama; 7. Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 788 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Kementerian Agama;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 851); 9. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Kementerian Agama;
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman. • Antrean elektronik untuk mempermudah layanan. • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet; • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI STUDI LUAR NEGERI BAGI
PELAJAR/SISWA/SANTRI/MAHASISWA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat Permohonan ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama 2. Surat Permohonan ditujukan kepada Direktorat Jenderal terkait, yaitu: link: https://drive.google.com/file/d/1Aiw-xy_DJYmSdR9L3Je3fgsIf2a3sKQs/view?usp=drive_link a. Direktur Jenderal Pendidikan Islam c.q. Direktur Kurikulum, Sarana, Kelembagaan, dan Kesiswaan Madrasah bagi Pelajar/Santri lulusan Madrasah; b. Direktur Jenderal Pendidikan Islam c.q. Direktur Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren bagi lulusan satuan pendidikan diniyah/muadalah; c. Direktur Jenderal Pendidikan Islam c.q. Direktur Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam bagi lulusan satuan pendidikan tinggi. 3. Letter of Acceptance (LOA) atau Isy'ar Qobul dari lembaga pendidikan di luar negeri yang dituju, dikecualikan untuk pendaftar ke Ma'had Al Azhar Kairo Mesir dan/atau pendaftar ke lembaga pendidikan di luar negeri yang mempersyaratkan rekomendasi sebagai bagian dari pendaftaran 4. Surat Jaminan atau <i>Sponsorship</i> yang dikeluarkan oleh individu atau lembaga pendidikan yang menyatakan tanggung jawab mutlak dari penjamin terhadap pemohon selama menempuh pendidikan di luar negeri. Link: https://drive.google.com/file/d/1GFuyP_JbYtzd-1ZyfG6ScGDIgKQoHE1N/view?usp=drive_link 5. Surat Rekomendasi dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sesuai kedudukan satuan pendidikan asal atau domisili pemohon 6. Biodata lengkap pemohon (Format Terlampir) link: https://drive.google.com/file/d/1-PwSD2rgXTaO5y7Yi8XGzVlyByr_XgVP/view?usp=drive_link

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Pakta Integritas (Format Terlampir) link: https://drive.google.com/file/d/1QhGk9Jk64REZ8IOAu-izy7w76j7lR9Ou/view?usp=drive_link 8. Surat Pernyataan Kebenaran Dokumen (Format Terlampir) link: https://bit.ly/3ZCepab 9. KTP pemohon 10.KTP Penjamin 11.Ijazah Asli 12.Paspor
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Rekomendasi Studi Belajar Luar Negeri Bagi Pelajar/Santri/Mahasiswa sebagai dokumen resmi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021 tentang Penggunaan Tenaga Kerja. • Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi • Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2020 tentang Pendirian Dan Penyelenggaraan Pesantren • Peraturan Menteri Agama Nomor 32 Tahun 2020 tentang Ma'had Aly • Surat Edaran Nomor: B-4950.2/DJ.I/PP.00.11/12/2021 tentang Pemberian Rekomendasi Bagi Pelajar dan Mahasiswa yang akan Melanjutkan Studi di Luar Negeri
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman; • Antrean elektronik untuk mempermudah layanan; • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; • Fasilitas air minum untuk pemohon; • Jaringan internet; • Perangkat Komputer; • Alat Tulis Kantor (ATK); • Arena bermain anak-anak; • Ruang Laktasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas. • Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas Administrasi PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI IZIN TINGGAL TERBATAS (ITAS)
BAGI WARGA NEGARA ASING (WNA)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dari Lembaga/Yayasan 2. Surat persetujuan rekomendasi Kankemenag Kab/Ko 3. Surat putusan pengesahan RPTKA sebelumnya (bagi perpanjangan) 4. Paspor WNA 5. Curriculum Vitae WNA 6. Ijazah 7. Surat pernyataan WNA 8. Foto WNA 9. Laporan studi 10. KITAS sebelumnya (bagi perpanjangan) 11. KTP penjamin 12. Surat pernyataan bermaterai penjamin
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Rekomendasi Izin Tinggal Terbatas (ITAS) Bagi Warga Negara Asing (WNA) sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021 tentang Penggunaan Tenaga Kerja. • Peraturan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pemberian Rekomendasi Perizinan Orang Asing di Bidang Agama. • Peraturan Menteri Ketenaga Kerjaan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Visa dan Ijin Tinggal.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim .

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI IZIN TINGGAL TETAP (ITAP)
BAGI WARGA NEGARA ASING (WNA)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat persetujuan rekomendasi Kankemenag Kab/Ko 3. Surat putusan pengesahan RPTKA 4. Surat putusan pengesahan RPTKA Non DKPTKA 5. Surat keterangan baik kepolisian 6. Paspor WNA 7. Curriculum Vitae WNA 8. Ijasah WNA 9. Polis kesehatan WNA 10. Sertifikat keahlian WNA 11. Surat pernyataan WNA 12. Foto WNA 13. KTP penjamin 14. Surat pernyataan bermaterai penjamin
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Rekomendasi Izin Tinggal Tetap (ITAP) Bagi Warga Negara Asing (WNA) sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021 tentang Penggunaan Tenaga Kerja. • Peraturan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pemberian Rekomendasi Perizinan Orang Asing di Bidang Agama. • Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Visa dan Ijin Tinggal.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN VIII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI RENCANA PENGGUNAAN TENAGA KERJA ASING
PENGECUALIAN DANA KOMPENSASI PENGGUNAAN TENAGA ORANG ASING (RPTKA
NON DKPTKA) BAGI WARGA NEGARA ASING (WNA)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat persetujuan rekomendasi Kankemenag Kab/Ko 3. Surat putusan pengesahan RPTKA sebelumnya (bagi pepanjangan) 4. Paspor WNA 5. CV WNA 6. Ijazah 7. Polis kesehatan 8. Sertifikat keahlian 9. Surat pernyataan WNA 10. Foto WNA 11. KTP penjamin 12. Surat pernyataan bermaterai penjamin
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptsptjtim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Rekomendasi Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing Pengecualian Dana Kompensasi Penggunaan Tenaga Orang Asing (RPTKA Non DKPTKA) Bagi Warga Negara Asing (WNA) sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021 tentang Penggunaan Tenaga Kerja. • Peraturan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pemberian Rekomendasi Perizinan Orang Asing di Bidang Agama. • Peraturan Menteri Ketenaga Kerjaan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021. • Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Perubahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Visa dan Ijin Tinggal.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman; • Antrean elektronik untuk mempermudah layanan; • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; • Fasilitas air minum untuk pemohon; • Jaringan internet; • Perangkat Komputer; • Alat Tulis Kantor (ATK); • Arena bermain anak-anak; • Ruang Laktasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN VIII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI RENCANA PENGGUNAAN TENAGA KERJA ASING
PENGECUALIAN DANA KOMPENSASI PENGGUNAAN TENAGA ORANG ASING (RPTKA
NON DKPTKA) BAGI WARGA NEGARA ASING (WNA)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat persetujuan rekomendasi Kankemenag Kab/Ko 3. Surat putusan pengesahan RPTKA sebelumnya (bagi pepanjangan) 4. Paspor WNA 5. CV WNA 6. Ijazah 7. Polis kesehatan 8. Sertifikat keahlian 9. Surat pernyataan WNA 10. Foto WNA 11. KTP penjamin 12. Surat pernyataan bermaterai penjamin
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Rekomendasi Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing Pengecualian Dana Kompensasi Penggunaan Tenaga Orang Asing (RPTKA Non DKPTKA) Bagi Warga Negara Asing (WNA) sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021 tentang Penggunaan Tenaga Kerja. • Peraturan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pemberian Rekomendasi Perizinan Orang Asing di Bidang Agama. • Peraturan Menteri Ketenaga Kerjaan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021. • Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Perubahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Visa dan Ijin Tinggal.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman; • Antrean elektronik untuk mempermudah layanan; • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; • Fasilitas air minum untuk pemohon; • Jaringan internet; • Perangkat Komputer; • Alat Tulis Kantor (ATK); • Arena bermain anak-anak; • Ruang Laktasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI RENCANA PENGGUNAAN TENAGA KERJA ASING
PENGECUALIAN DANA KOMPENSASI PENGGUNAAN TENAGA ORANG ASING (RPTKA
NON DKPTKA) BAGI WARGA NEGARA ASING (WNA)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat persetujuan rekomendasi Kankemenag Kab/Ko 3. Surat putusan pengesahan RPTKA sebelumnya (bagi pepanjangan) 4. KTP penjamin 5. Surat pernyataan bermaterai penjamin
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi RPTKA Bagi Warga Negara Asing (WNA) sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021 tentang Penggunaan Tenaga Kerja. • Peraturan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pemberian Rekomendasi Perizinan Orang Asing di Bidang Agama. • Peraturan Menteri Ketenaga Kerjaan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021. • Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Visa dan Ijin Tinggal.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman; • Antrean elektronik untuk mempermudah layanan; • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; • Fasilitas air minum untuk pemohon; • Jaringan internet; • Perangkat Komputer; • Alat Tulis Kantor (ATK); • Arena bermain anak-anak; • Ruang Laktasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN X
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI VISA BAGI WARGA NEGARA ASING (WNA)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 3. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 4. surat persetujuan rekomendasi Kankemenag Kab/Ko 5. Paspor 6. CV WNA, 7. Ijazah WNA, 8. Surat pernyataan WNA 9. Foto WNA 10.KTP penjamin 11.Surat pernyataan bermaterai penjamin
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Visa Bagi Warga Negara Asing (WNA) sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021 tentang Penggunaan Tenaga Kerja. • Peraturan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pemberian Rekomendasi Perizinan Orang Asing di Bidang Agama. • Peraturan Menteri Ketenaga Kerjaan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021. • Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Visa dan Ijin Tinggal.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman. • Antrean elektronik untuk mempermudah layanan. • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. • Fasilitas air minum untuk pemohon. • Jaringan internet; • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas. • Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XI
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI HAK MILIK ATAS TANAH BAGI BADAN KEAGAMAAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, Pengguna Layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat pernyataan tidak sengketa kepengurusan dari Pengguna Layanan 3. surat keterangan domisili Badan Keagamaan yang diterbitkan lurah, kepala desa, atau nama lainnya 4. Fotokopi nomor pokok wajib pajak Badan Keagamaan 5. Fotokopi kartu tanda penduduk Pengguna Layanan 6. Surat pernyataan keabsahan dokumen yang ditandatangani oleh pemimpin Badan Keagamaan 7. Fotokopi surat pengesahan badan hukum yang diterbitkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia untuk organisasi kemasyarakatan 8. Surat tanda daftar badan keagamaan dari Sekretaris Jenderal atau Direktur Jenderal 9. Badan Keagamaan gereja harus melampirkan dokumen fotokopi surat pengakuan sebagai badan hukum yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 15 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Hak Milik Atas Tanah Bagi Badan Keagamaan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 1963 tentang Penunjukan Badan-Badan Hukum Yang Dapat Mempunyai Hak Milik Atas Tanah • Peraturan Presiden Nomor 152 Tahun 2024 tentang Kementerian Agama • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Investasi Vertikal Kementerian Agama • Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemberian Rekomendasi Hak Milik Atas Tanah Bagi Badan Keagamaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan minimal 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Unit Kerja/Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan - Menjamin keselamatan Pengguna Layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; - Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN IMPLEMENTASI APLIKASI PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (PTSP) CERIA
BAGI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN/KOTA

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur beserta lampiran yang dibutuhkan; 2. Surat Keputusan Tentang Penetapan Tim Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Kementerian Agama Kab./Kota yang telah disahkan (meliputi data: Nama, NIP, Unit Kerja Subbag. TU/Seksi/Gara); 3. Surat Keputusan Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Kementerian Agama Kab./Kota yang telah disahkan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (Tiga) Hari Kerja terkait persetujuan implementasi Aplikasi PTSP CERIA, dan akan dilakukan penentuan jadwal pelaksanaan pendampingan implementasi Aplikasi PTSP CERIA sesuai kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Implementasi Aplikasi PTSP CERIA
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. <i>Undang-Undang</i> Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi; 2. <i>Undang-Undang</i> Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 3. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112) Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 6. Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 788 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Kementerian Agama; 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 851); 9. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Kementerian Agama;
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman. • Antrean elektronik untuk mempermudah layanan. • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet; • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XIII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN INFORMASI
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat Permohonan Informasi ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur; 2. Scan Bukti Legalitas Organisasi/Lembaga yang sah atau Kartu Identitas Penduduk jika pemohon perorangan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Balasan Informasi yang dibutuhkan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi; • Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; • Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; • Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112) Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); • Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); • Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama; • Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 788 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Kementerian Agama; • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 851); • Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman. • Antrean elektronik untuk mempermudah layanan. • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet; • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XIV
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI MUTASI SISWA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 3. Surat permohonan dari yang ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur atau Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; 4. Scan surat rekomendasi dari kepala madrasah asal; 5. Scan surat keterangan mutasi dari kepala madrasah mengetahui pengawas (terdapat nilai akreditasi madrasah); 6. Scan surat keterangan siap menerima dari kepala madrasah / sekolah tujuan (terdapat nilai akreditasi); 7. Scan kartu nisn/hasil pencarian nisn pada aplikasi dapodik; 8. Scan surat permohonan orang tua untuk mutasi anaknya; 9. Scan raport siswa (lembar identitas dan raport terakhir) yang sudah dilegalisir; 10. Scan surat pernyataan kepala madrasah bahwa siswa tersebut telah masuk pada aplikasi emis dan telah dimutasikan pada madrasah tujuan pada aplikasi emis; 11. Scan Surat Rekomendasi dari Pejabat Berwenang : • Kepala Kantor Kementerian Agama Asal (Jika mutasi antar Kota/Provinsi) • Kepala Diknas (Jika mutasi dari Sekolah Umum/SD/SMP/SMA) 12. Surat pernyataan keaslian dokumen;

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; - Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Mutasi Siswa sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: - Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ - SPAN-LAPOR : lapor.go.id - Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 - Instagram : @kemenagjawatimur

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Facebook : Kemenag Jatim - Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (lembar negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomoe 4301) - Peraturan bersama antara Menteri pendidikan Nasional dan Menteri Agama nomor : 04/VI/PB/2011 dan Nomor : MA/111/2011 tentang penerimaan peserta didik baru pada Taman Kanak-Kanak/ Raudhatul Athfal/Bustanul Athfal dan Sekolah/Madrasah. Peraturan ini diundangkan pada tanggal 17 Juli 2011; - Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah sebagaimana telah diubah dua kali dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 66 Tahun 2016 tentang perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; - Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XV
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI PENELITIAN MADRASAH
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat permohonan ijin penelitian resmi dari institusi yang bersangkutan, 3. Kartu mahasiswa/Kartu Identitas (KTP), 4. Proposal penelitian yang ditandatangani dosen pembimbing, 5. Surat pernyataan keaslian dokumen
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Penelitian di Madrasah sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan • Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang • Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan • Keputusan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2010 tentang Pedoman Penataan Kearsipan • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama • Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas • Keputusan Menteri Agama Nomor 137 Tahun 2002 Tentang. Pengelolaan Informasi Keagamaan • Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas)

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim .

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XVI
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI MELAKSANAKAN KEGIATAN LOMBA SISWA,
GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Proposal lomba dan sertifikat yang akan diterbitkan 3. Surat Permohonan lomba dari Kepala Madrasah/Instansi/ Lembaga; 4. Surat Rekomendasi lomba dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA melalui Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Melaksanakan Kegiatan Lomba Siswa, Guru dan Tenaga Kependidikan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (lembar negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomoe 4301) • Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah sebagaimana telah diubah dua kali dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 66 Tahun 2016 tentang perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; • Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XVII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGESAHAN EVALUASI DIRI MADRASAH (EDM), RENCANA
KERJA MADRASAH (RKM), RENCANA KERJA TAHUNAN MADRASAH (RKTM)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat Pengantar dari Kankemenag Kabupaten/Kota 3. Scan lembar Verifikasi Pengawas 4. File Dokumen EDM-RKM
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (tiga) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Evaluasi Diri Madrasah (EDM), Rencana Kerja Madrasah (RKM), Rencana Kerja Tahunan Madrasah (RKTm) sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan • Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan • Keputusan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2010 tentang Pedoman Penataan Kearsipan • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama • Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas • UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 4 (Pengelolaan Dana Pendidikan berdasar pada prinsip keadilan, efesiensi, transparansi dan akuntabilitas publik) • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional • PP No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pendidikan Pasal 53 (Setiap Satuan Pendidikan dikelola atas dasar Rencana Kerja Madrasah (Tahunan) yang merupakan penjabaran rinci dari Rencana Kerja Jangka Menengah Satuan Pendidikan yang meliputi masa 4 tahun)
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim .

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XVIII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI BANTUAN SARANA DAN PRASARANA
MADRASAH KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat pengantar/permohonan rekomendasi dari kepala madrasah 3. Dokumen proposal permohonan bantuan yang telah ditandatangani pengawas 4. Surat pernyataan keaslian dokumen
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatilim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatilim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Bantuan Sarana/Prasarana sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 67 Tahun 2015 tentang Bantuan Pemerintah pada Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah pada Kementerian Negara/Lembaga • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XIX
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN VERIFIKASI MELALUI APLIKASI SIMPATIKA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 5. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 6. Berkas Verval Lampiran SIMPATIKA
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Hasil Verifikasi dan Validasi Melalui Aplikasi SIMPATIKA
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 67 Tahun 2015 tentang Bantuan Pemerintah pada Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah pada Kementerian Negara/Lembaga • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XX
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI BANTUAN SARANA/PRASARANA MADRASAH
SBSSN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Proposal permohonan bantuan 3. Surat rekomendasi dari Kementerian Agama Kabupaten / Kota 4. Surat Pertanggung Jawaban Mutlak atas kebenaran informasi yang disampaikan Kerangka Acuan Kegiatan (KAK) 5. Dokumen Studi Kelayakan Proyek (DSKP) 6. Salinan sertifikat tanah atas nama Kementerian Agama sesuai lahan lokasi proyek yang akan dibangun 7. Foto-foto lingkungan madrasah yang menunjukkan lokasi lahan proyek 8. Rekomendasi teknis dari instansi berwenang (balai prasarana pemukiman wilayah provinsi, atau dinas yang menangani bangunan gedung dari provinsi/kabupaten/kota) apabila diperlukan penghapusan aset bangunan dikarenakan kerusakan/penurunan kualitas/ keterbatasan lahan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Bantuan Sarana/Prasarana Madrasah Melalui SBSN sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 67 Tahun 2015 tentang Bantuan Pemerintah pada Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah pada Kementerian Negara/Lembaga • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	• Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim .

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXI
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN VERIFIKASI MELALUI APLIKASI PDUM
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 9. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 10.Login dengan menggunakan akun masing-masing lembaga/madrasah melalui alamat url berikut ini: https://pdum.kemenag.go.id/ ;
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Hasil Verifikasi Data PDUM Diterima sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; • Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang; • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama; • Keputusan Menteri Agama Nomor 450 Tahun 2024 tentang tentang Pedoman Implementasi Kurikulum pada Raudhatul Athfal, Madrasah Ibtidaiyah, Madrasah Tsanawiyah, Madrasah Aliyah, dan Madrasah Aliyah Kejuruan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN VERIFIKASI MELALUI APLIKASI EMIS
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Data Ajuan Salah Tingkat Siswa 3. Data Ajuan Reaktivasi SIswa 4. Data Ajuan Siswa Baru
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Hasil Verifikasi Perbaikan Data EMIS Diterima sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan • Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan • Keputusan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2010 tentang Pedoman Penataan Kearsipan • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama • Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun Zoom Meeting Pro

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXIII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN IZIN PENEGERIAN MADRASAH
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat Permohonan kepada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat Pernyataan dari Tokoh Masyarakat/Kepala Desa/Kelurahan 3. Rekomendasi pemerintah kabupaten/kota dan/ atau pemerintah provinsi 4. Rekomendasi Kepala Kantor Kementerian Agama 5. Rincian persyaratan teknis meliputi kurikulum, jumlah peserta didik, jumlah dan prosentase kualifikasi pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana pendidikan, rencana pembiayaan pendidikan, proses pembelajaran, sistem evaluasi pembelajaran dan program pendidikan, serta organisasi dan manajemen madrasah
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tiga) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Penegerian Madrasah Diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan - Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXIV
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI MELAKSANAKAN KEGIATAN
DAN PENERBITAN SERTIFIKAT
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Dokumen proposal/petunjuk teknis yang berisi sekurang-kurangnya dasar kegiatan, tema, tujuan, target, peserta, jadwal kegiatan, dan kontak panitia yang bisa dihubungi; 3. Scan SK Kepengurusan yang berlaku (untuk Organisasi); 4. Scan SK Kepala Madrasah yang berlaku (untuk Madrasah); 5. Daftar peserta lengkap dengan identitas asal lembaga dan kabupaten/kota; 6. Draft dokumen sertifikat; 7. Surat Pertanggungjawaban Mutlak (SPTJM) yang ditandatangani oleh bermeterai Rp 10.000.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Kegiatan dan Sertifikat Elektronik Diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. • Peraturan Presiden Nomor 152 Tahun 2024 tentang Kementerian Agama.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan - Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; - Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXV
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN KEKURANGAN BLANKO IJAZAH
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat permohonan kekurangan blanko ijazah dari Kepala Madrasah 3. Berita Acara Kekurangan Blanko Ijazah yang ditandatangani Kepala Madrasah dan Mengetahui Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota 4. Surat pengantar permohonan dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Blanko Ijazah sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (lembar negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomoe 4301); • Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah sebagaimana telah diubah dua kali dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 66 Tahun 2016 tentang perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; • Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 1921 Tahun 2024 Tentang Petunjuk Teknis Penulisan Blangko Ijazah Madrasah Tahun Pelajaran 2023/2024.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim .

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXVI
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGANTIAN BLANKO IJAZAH KARENA RUSAK ATAU
KESALAHAN PENULISAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat Pengantar dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota 3. Pemohon membawa Blangko Ijazah yang salah tulis 4. Scan Ijazah yang rusak/salah tulis
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatin.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatin.kemenag.go.id sesuai kebutuhan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal menunggu pengiriman blanko ijazah dari Kementerian Agama RI sejak berkas dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Blanko ijazah sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (lembar negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomoe 4301) • Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1382) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 66 Tahun 2016 tetang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2101) • Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495); • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama; Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 1921 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penulisan Blangko Ijazah Madrasah Tahun 2023/2024.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan - Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; - Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXVII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI PENERBITAN KELOMPOK KERJA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Kelompok Kerja sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan • Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang • Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan • Keputusan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2010 tentang Pedoman Penataan • Kearsipan • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja • Instansi Vertikal Kementerian Agama • Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas • Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja • Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 955); • Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 1381 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis • Pengembangan dan Penyelenggaraan Kelompok Kerja Guru (KKG), Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) dan Musyawarah Guru Bimbingan dan Konseling (MGBK) Madrasah perlu membentuk musyawarah

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim .

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXVIII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGAJUAN CALON PESERTA PPG
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Daftar nama calon Peserta PPG dengan mencantumkan nomor akun aplikasi SIAGA 3. Surat Pernyataan sanggup membiayai PPG dari Kepala instansi atau lembaga Pemerintah non struktural beserta lampiran by name yang ditandatangani basah dan stempel instansi 4. Scan asli KTP 5. Scan asli KK (Kartu Keluarga) 6. Scan ijazah SD 7. Scan ijazah S1 8. Scan ijazah S2 9. Scan pembagian tugas mengajar dan jadwal mengajar 10. Scan SK awal s.d SK akhir, sebagai guru PAI
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Bukti unggahan pengajuan calon peserta PPG di aplikasi SIAGA diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; • Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan; • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Pendidikan Agama pada Sekolah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Nomor 56 TAhun 2024 tentang Petuunjuk Teknis Pelaksanaan Pendidikan Profesi Guru Dalam Jabatan Pada Kementerian Agama Tahun Anggaran 2024
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan - Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; - Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXIX
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN IZIN PENANDATANGANAN SERTIFIKAT PELATIHAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. TOR kegiatan; 3. Contoh sertifikat yang akan ditandatangani
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban terkait disetujui atau tidaknya penandatanganan sertifikat diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; • Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan; • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Pendidikan Agama pada Sekolah;
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXX
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI IJIN OPERASIONAL LEMBAGA PENDIDIKAN
DINIYAH FORMAL (PDF)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Proposal pengajuan ijin operasional lembaga Pendidikan Diniyah Formal; 3. Surat rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; 4. Akta notaris dengan keputusan pengesahan dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia; 5. Bukti telah terdaftar di Kementerian Agama sesuai dengan Piagam Statistik Pesantren atau bukti lain yang sah yang dimiliki pesantren; 6. Denah lokasi; 7. Struktur organisasi pengelola pesantren; 8. Bukti sudah beroperasi dalam jangka waktu paling singkat 5 (lima) tahun terhitung sejak didirikan; 9. Rencana kurikulum Pendidikan Diniyah Formal yang terdiri dari kurikulum pesantren dan kurikulum pendidikan umum; 10. Daftar nama pendidik dan tenaga kependidikan yang sekurangnya memuat 5 (lima) orang pendidik dan 2 (dua) orang tenaga kependidikan berikut penugasannya; 11. Sarana prasarana kegiatan pembelajaran yang berada dalam pesantren; 12. Rencana sumber pendanaan untuk kelangsungan pendidikan paling sedikit 1 (satu) tahun ajaran berikutnya; 13. Rencana kalender pendidikan; 14. Sistem evaluasi pendidikan; dan 15. Daftar santri mukim, yaitu santri yang bermukim di Pesantren paling sedikit 250 (dua ratus lima puluh) orang.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; - Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Izin Operasional Pendidikan Diniyah Formal sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 67 Tahun 2015 tentang Bantuan Pemerintah pada Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah pada Kementerian Negara/Lembaga • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama • Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 2670 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Izin Satuan Pendidikan Diniyah Formal.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXXI
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI IZIN OPERASIONAL LEMBAGA SATUAN
PENDIDIKAN MUADALAH (SPM)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Proposal pengajuan ijin operasional lembaga Satuan pendidikan Muadalah; 3. Surat rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; 4. Memiliki akta notaris dengan keputusan pengesahan dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia; 5. Terdaftar di Kementerian Agama sesuai dengan Piagam Statistik Pesantren atau bukti lain yang sah yang dimiliki pesantren; 6. Bukti didirikan di lingkungan pesantren sesuai denah lokasi; 7. Struktur organisasi pengelola pesantren; 8. Bukti sudah beroperasi dalam jangka waktu paling singkat 3 (tiga) tahun terhitung sejak didirikan; 9. Memiliki rencana kurikulum Satuan Pendidikan Muadalah yang terdiri dari kurikulum pesantren dan kurikulum pendidikan umum; 10. Memiliki daftar nama pendidik dan tenaga kependidikan yang sekurangnyanya memuat 5 (lima) orang pendidik dan 2 (dua) orang tenaga kependidikan berikut penugasannya; 11. Memiliki sarana prasarana kegiatan pembelajaran yang berada dalam pesantren; 12. Memiliki rencana sumber pendanaan untuk kelangsungan pendidikan paling sedikit 1 (satu) tahun ajaran berikutnya; 13. Memiliki rencana kalender pendidikan; 14. Memiliki sistem evaluasi pendidikan; dan 15. Memiliki daftar santri mukim, yaitu santri yang bermukim di Pesantren paling sedikit 120 (seratus dua puluh) orang.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; - Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Izin Operasional Satuan Pendidikan Muadalah (SPM) sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 67 Tahun 2015 tentang Bantuan Pemerintah pada Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah pada Kementerian Negara/Lembaga • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama • Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 3481 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Izin Satuan Pendidikan Muadalah.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan - Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; - Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; - Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXXII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI IJIN OPERASIONAL PONDOK PESANTREN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Telah melakukan pengisian data pengajuan pada Sistem Layanan Pengajuan Tanda Daftar Keberadaan Pesantren (SITREN) pada laman https://sitren.kemenag.go.id/home; 2. Telah dilakukan verifikasi aktual oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan telah diterbitkan Surat Rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; 3. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Izin Operasional Pondok Pesantren sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. • Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 1626 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Pendaftaran Keberadaan Pesantren.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas. • Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXXIII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGESAHAN IJAZAH
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Ijazah asli 3. Foto copy Ijazah yang telah dilegalisir Kepala Lembaga Pondok Pesantren maksimal 10 lembar 4. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) dari yang bersangkutan bermaterai 10.000
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Foto kopi ijazah yang telah disahkan diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • Telepon : (031) 8686014 • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. • Peraturan Presiden Nomor 152 Tahun 2024 tentang Kementerian Agama. • Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas. • Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menjamin: • Kepastian waktu penyelesaian maksimal 10 hari kerja. • Transparansi informasi terkait persyaratan dan prosedur. • Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. • Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; • Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXXIV
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI IZIN OPERASIONAL LEMBAGA MA’HAD ALY
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Proposal pengajuan izin operasional lembaga Ma’had Aly; 3. Surat rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; 4. Akta notaris dengan keputusan pengesahan dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia; 5. Bukti Terdaftar di Kementerian Agama sesuai dengan Piagam Statistik Pesantren atau bukti lain yang sah yang dimiliki pesantren; 6. Bukti sudah didirikan di lingkungan pesantren sesuai denah lokasi; 7. Struktur organisasi pengelola pesantren; 8. Bukti sudah beroperasi dalam jangka waktu paling singkat 20 (tdua puluh) tahun terhitung sejak didirikan; 9. Memiliki rencana kurikulum Ma’had Aly yang terdiri dari kurikulum : 10.Kurikulum berbasis kompetensi dalam bentuk kajian terstruktur berbasis kitab kuning terdiri dari kompetensi darar, kompetensi utama dan kompetensi pendukung; 11.Kurikulum muatan wajib; Pancasila dan kewarganegaraan, serta bahasa Indonesia 12.Kurikulum terkait dengan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan rumpun agama islam atau takhasus (kosentrasi kajian). 13.Rencana Induk Pengembangan (RIP) Ma’had Aly 14.Daftar nama pendidik dan tenaga kependidikan yang sekurangngnya memuat 5 (lima) dosen dan 2 (dua) orang tenaga kependidikan berikut penugasannya; 15.Foto Sarana prasarana kegiatan pembelajaran yang berada dalam pesantren; 16.Rencana sumber pendanaan untuk kelangsungan pendidikan paling sedikit 1 (satu) tahun ajaran berikutnya; 17.Daftar santri mukim, yaitu santri yang bermukim di Pesantren paling sedikit 1.000 (seribu) orang.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		18. Jumlah Santri yang terdaftar sebagai calon Mahasantri paling sedikit 20 (dua puluh) orang
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Izin Operasional Ma'had Aly sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: - Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ - SPAN-LAPOR : lapor.go.id - Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 - Instagram : @kemenagjawatimur - Facebook : Kemenag Jatim - Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. - Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. - Peraturan Menteri Agama Nomor 67 Tahun 2015 tentang Bantuan Pemerintah pada Kementerian Agama - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah pada Kementerian Negara/Lembaga - Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama - Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 2669 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Izin Ma'had Aly.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXXV
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENASEHATAN KELUARGA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat Rekomendasi Usulan Pengajuan diterbitkan oleh Kepala Kantor pemohon
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) kepada pemohon diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXXVI
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN JADWAL SHOLAT
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) menit kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Jadwal Sholat diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXXVII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI BANTUAN SARANA DAN PRASARANA
KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Proposal permohonan bantuan 3. Fotokopi akta pendirian lembaga dan legalitas dari Kementerian Agama 4. Rencana Anggaran Biaya (RAB) penggunaan bantuan; 5. Foto kondisi sarana dan prasarana terkini 6. Surat pernyataan bermaterai Rp 10.000,- tentang kebenaran/keabsahan dokumen yang ditandatangani oleh ketua pengurus/panitia 7. Surat rekomendasi bantuan sarana dan prasarana diterbitkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Bantuan Sarana Prasarana KUA diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 67 Tahun 2015 tentang Bantuan Pemerintah pada Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah pada Kementerian Negara/Lembaga

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan - Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; - Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXXVIII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGUKURAN (KALIBRASI) ARAH KIBLAT
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Berita Acara Hasil Pengukuran Arah Kiblat diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menjamin: • Kepastian waktu penyelesaian maksimal 10 hari kerja. • Transparansi informasi terkait persyaratan dan prosedur. • Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XXXIX
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN IZIN PENDIRIAN LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Anggaran Dasar Organisasi 2. Keterangan terdaftar sebagai organisasi kemasyarakatan dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang dalam negeri; 3. Keputusan pengesahan sebagai badan hukum dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang hukum dan hak asasi manusia; 4. Surat rekomendasi dari BAZNAS; 5. Susunan pengawas syariat yang telah mendapatkan rekomendasi dari organisasi kemasyarakatan islam tingkat pusat dan paling sedikit terdiri atas ketua dan 1 (satu) orang anggota; 6. Surat pernyataan sebagai pengawas syariat internal atau eksternal LAZ, paling banyak pada 2 LAZ dan tidak sedang menjadi pengurus atau pegawai aktif di LAZ yang ditandatangani oleh masing-masing pengawas syariat; 7. Surat pernyataan kesediaan pengawas syariat untuk memberikan laporan hasil pengawasan syariat paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; 8. Daftar dan identitas amil zakat yang melaksanakan tugas di bidang teknis pengumpulan, keuangan, tata kelola, pendistribusian, pendayagunaan dan pelaporan paling sedikit 1 (satu) orang di setiap bidang; 9. Sertifikat Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang pengelola zakat paling sedikit 1 (satu) orang; 10. Salinan kartu BPJS ketenagakerjaan dan bpjs kesehatan atau asuransi lain bagi amil zakat sebagaimana dimaksud dalam poin 10; 11. Surat pernyataan dari pembina, pengurus, atau pelaksana amil zakat tidak merangkap sebagai pengurus atau pelaksana BAZNAS dan LAZ lainnya yang ditandatangani; 12. Surat pernyataan dari pembina, pengurus atau pelaksana amil zakat sebagaimana dimaksud pada poin 12, tidak sedang memiliki afiliasi dan/atau menjadi pengurus/anggota partai politik/organisasi kemasyarakatan yang dilarang pemerintah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		13.Surat pernyataan untuk setia kepada negara kesatuan republik indonesia dan tidak terafiliasi dengan partai politik, organisasi terlarang, jaringan terorisme, dan pencucian uang; 14.Surat pernyataan bersedia diaudit syariat dan keuangan secara berkala yang ditandatangani oleh pimpinan LAZ; 15.Ikhtisar perencanaan program pendayagunaan zakat, infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya bagi kesejahteraan umat paling sedikit di 2 (dua) kecamatan mencakup: Nama program, Lokasi program, Jumlah mustahik, Jumlah dana zakat yang akan disalurkan, Keluaran (output), Hasil (outcome), Manfaat (benefit), dan Impact program bagi mustahik; 16.Surat pernyataan kesanggupan mengumpulkan zakat, infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya paling sedikit Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) per tahun; 17.Surat pernyataan bersedia menyampaikan laporan pengelolaan zakat, infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya secara berkala yang ditandatangani oleh pimpinan LAZ; 18.Surat bersedia mempublikasikan laporan pengelolaan secara terbuka melalui media elektronik yang ditandatangani oleh pimpinan LAZ.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1 Tim Kerja melakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan di Aplikasi simzat.kemenag.go.id 2 Tim Kerja melakukan Approval jika dokumen sudah lengkap sesuai ketentuan. 3 Tim Kerja Melakukan Verifikasi Lapangan, pengecekan tentang Lokasi Lembaga, serta pengecekan semua berkas yang di upload di aplikasi simzat.kemenag.go.id. 4 Tim kerja melakukan pengecekan pada Rekomendasi BAZNAS Provinsi Jawa Timur melalui Aplikasi simzat.kemenag.go.id. 5 Tim kerja melakukan rapat pleno yang terdiri atas : Kepala Bidang, Tim kerja zakat wakaf, Tim Hukum, Tim Kelembagaan zakat Kementerian Agama RI dan BAZNAS RI. 6 Tim kerja Menyusun draft Surat Keputusan Pendirian Lembaga Zakat (Ijin Operasional) sesuai dengan hasil sidang pleno, verifikasi lapangan dan berkas-berkas persyaratan. 7 Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur membubuhkan tanda tangan (persetujuan) pada Keputusan Pendirian Lembaga Zakat (Ijin Operasional). Keterangan : 1. Tim Kerja melakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan di Aplikasi simzat.kemenag.go.id 2. Tim Kerja melakukan Approval jika dokumen sudah lengkap sesuai ketentuan. 3. Tim Kerja Melakukan Verifikasi Lapangan, pengecekan tentang Lokasi Lembaga, serta pengecekan semua berkas yang di <i>upload</i> di aplikasi simzat.kemenag.go.id.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Tim kerja melakukan pengecekan pada Rekomendasi BAZNAS Provinsi Jawa Timur melalui Aplikasi simzat.kemenag.go.id 5. Tim kerja melakukan rapat pleno yang terdiri atas : Kepala Bidang, Tim kerja zakat wakaf, Tim Hukum, Tim Kelembagaan zakat Kementerian Agama RI dan BAZNAS RI 6. Tim kerja Menyusun draft Surat Keputusan Pendirian Lembaga Zakat (Ijin Opsional) sesuai dengan hasil sidang pleno, verifikasi lapangan dan berkas-berkas persyaratan. 7. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur membubuhkan tanda tangan (persetujuan) pada Keputusan Pendirian Lembaga Zakat (Ijin Opsional).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja untuk verifikasi berkas di Aplikasi SIMZAT. 2 (dua) Hari kerja untuk verifikasi lapangan Lokasi Lembaga dan daerah pemberdayaan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Approval hasil verifikasi dan validasi berkas pengajuan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat • Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat • Keputusan Menteri Agama Nomor 333 Tahun 2015 tentang Pedoman Pemberian Izin Pembentukan Lembaga Amil Zakat (LAZ) • Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2024 tentang Lembaga Amil Zakat
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XL
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI PENGESAHAN BADAN HUKUM
ORGANISASI KEMASYARAKATAN DI BIDANG KEAGAMAAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur; 2. Surat Rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama Kab/ Kota setempat; 3. Akta Pendirian yang dikeluarkan oleh Notaris yang memuat AD/ AD dan RT; 4. Program Kerja; 5. Susunan Pengurus; 6. Surat Keterangan Domisili Sekretariat Ormas; 7. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Atas Nama Ormas; 8. Surat Tidak Dalam Sengketa Kepengurusan atau Tidak Dalam Perkara di Pengadilan (Surat Bermaterai ditandatangani Ketua dan Sekretaris Ormas); 9. Surat Persyaratan Kesanggupan Melaporkan Kegiatan (Surat Bermaterai ditandatangani Ketua dan Sekretaris Ormas); dan 10. Surat Pernyataan Setia kepada NKRI, Pancasila dan UUD 1945 serta tidak akan melakukan perbuatan yang melanggar hukum.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan disertai upload berkas pendukung; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; - Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pengesahan Badan Hukum Ormas di Bidang Keagamaan diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: - Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ - SPAN-LAPOR : lapor.go.id - Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Instagram : @kemenagjawatimur - Facebook : Kemenag Jatim - Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	- Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah Pada Kementerian Negara/Lembaga, Sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/ Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.05/2015 - Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2021 tentang Pemberian Pertimbangan untuk Pengesahan Badan Hukum Organisasi Kemasyarakatan yang Memiliki Kekhususan di Bidang Keagamaan; dan - Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Pengesahan Badan Hukum dan Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perkumpulan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XLI
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI BANTUAN PENDIDIKAN, KEAGAMAAN DAN
RUMAH IBADAH KATOLIK
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat permohonan bantuan ke Ditjen Bimas Katolik Kemenag RI 3. Susunan kepengurusan 4. Mempunyai rencana pemanfaatan bantuan (RAB) yang jelas 5. Mempunyai tempat dan alamat yang jelas 6. Surat Tanda Daftar (daftar registrasi) dari Ditjen Bimas Katolik Kemenag RI 7. Masing-masing dibuat rangkap 3 yaitu 2 (dua) rangkap ke Ditjen Bimas Katolik Kemenag RI dan 1 (satu) rangkap tertinggal di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Timur
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Tanda Daftar Tempat Ibadah Katolik diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja (Ortaker) Kementerian Agama. • PMA Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. • Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Katolik Nomor 12 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Bantuan Pemerintah di Lingkungan Bimbingan Masyarakat Katolik Tahun 2023. • Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Katolik Nomor 20 Tahun 2024, tentang perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Katolik Nomor 1009 tahun 2023 tentang Petunjuk teknis penyaluran bantuan pemerintah di bidang Urusan Agama Katolik Tahun Anggaran 2024

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim .

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XLII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN TANDA DAFTAR LEMBAGA KEAGAMAAN KATOLIK
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Foto Copy Surat Akte Pendirian Lembaga Sosial 3. Foto Copy Surat Pembentukan pengurus 4. Curriculum Vitae Ketua/coordinator (penanggung jawab) 5. Alamat Sekretariat 6. Struktur Organisasi Lembaga. 7. Susunan Pengurus Lembaga. 8. Mengisi Formulir Data Organisasi Lembaga Keagamaan Prov. Jatim 9. Anggaran Dasar Anggaran Rumah Tangga (AD/ART)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pendaftaran Lembaga Keagamaan Katolik diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Dasar 1945. • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1985 tentang Organisasi Kemasyarakatan. • Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 152 Tahun 2024 Tentang Kementerian Agama • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama; • Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Katolik Nomor 20 Tahun 2024, tentang perubahan atas Keputusan Direktur Bantuan Pemerintah di Lingkungan Bimbingan Masyarakat Katolik Tahun 2023 Jenderal Bimbingan Masyarakat Katolik Nomor

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1009 tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Pemerintah di Lingkungan Bimbingan Masyarakat Katolik Tahun 2023
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XLIII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENDAFTARAN GEREJA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Scan Surat Pendaftaran Sinode Gereja di Bimas Kristen Kantor Kementerian Agama RI di Jakarta; 3. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga; 4. Scan Surat Keputusan tentang pembukaan Pos PI/BPM dari Lembaga yang berwenang (Sinode, Daerah/Wilayah, Gereja Induk, dll); 5. Scan Surat Keputusan/Keterangan tentang pengangkatan dalam jabatan Pendeta dari Sinode dan/atau Kartu Pendeta, yang dikeluarkan secara resmi oleh lembaga/Sinode; 6. Scan Surat Tugas/penempatan Gembala Jemaat/Pendeta dari Lembaga yang berwewenang (Sinode, Daerah/Wilayah, Gereja Induk, dll); 7. Curriculum Vitae Gembala Jemaat/Pendeta; 8. Bagi yang menggunakan lahan dan bangunan sendiri maka melampirkan foto copy IMB dan fotocopy sertifikat tanah; 9. Bagi yang mempergunakan lahan dan bangunan dengan cara Kontrak maka melampirkan Surat Kontrak serta Surat Keterangan/persetujuan dari pemilik gedung/tanah tentang peruntukan penggunaan gedung atau tanah yang dikontrak; 10. Surat Persetujuan Lingkungan, minimal oleh Kepala lingkungan setempat, serta tetangga langsung yang berdekatan (satu/mepet tembok) dengan bangunan tempat ibadah; 11. Struktur Organisasi Gereja. 12. Susunan Pengurus Pos PI/BPM Gereja. 13. Daftar Nama anggota Jemaat yang terdaftar 14. Mengisi Formulir Data Organisasi Gereja Prov. Jatim 15. Rekomendasi dari MPUK Kab./Kota tempat domisili gereja berdiam

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; - Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Pendaftaran Gereja diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: - Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ - SPAN-LAPOR : lapor.go.id - Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 - Instagram : @kemenagjawatimur

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Dasar 1945. • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1985 tentang Organisasi Kemasyarakatan. • Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 152 Tahun 2024 Tentang Kementerian Agama • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama; • Peraturan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 dan 9 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah Dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama, Pemberdayaan Forum Kerukunan Umat Beragama, Dan Pendirian Rumah Ibadat
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XLIV
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENDAFTARAN YAYASAN KRISTEN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Scan Surat Pendaftaran Lembaga di Bimas Kristen Kantor Kementerian Agama RI di Jakarta 3. Scan Surat Akte Pendirian Lembaga Sosial 4. Scan Surat Pembentukan cabang/perwakilan di Jatim dari pengurus Pusat 5. Scan Surat Keputusan/Keterangan tentang pengangkatan pengurus daerah/wilayah yang dikeluarkan secara resmi oleh lembaga yang berkompeten dan/atau Foto Copy Surat Tugas Ketua Wilayah/daerah dari Lembaga yang berwenang 6. Curriculum Vitae Ketua/coordinator (penanggung jawab) 7. Alamat Sekretariat 8. Struktur Organisasi Lembaga. 9. Susunan Pengurus Lembaga. 10. Mengisi Formulir Data Organisasi Lembaga Keagamaan Provinsi Jawa Timur 11. Anggaran Dasar Anggaran Rumah Tangga (AD/ART)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pendaftaran Yayasan Kristen diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Dasar 1945 • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1985 tentang Organisasi Kemasyarakatan • Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 152 Tahun 2024 Tentang Kementerian Agama • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama • Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Kristen Kementerian Agama Nomor 168 Tahun 2019

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tentang Petunjuk Teknis Pendaftaran Yayasan Keagamaan Kristen Pada Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Kristen
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XLV
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PERPANJANGAN PENDAFTARAN GEREJA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Scan Surat Pendaftaran Sinode Gereja di Bimas Kristen Kantor Kementerian Agama RI di Jakarta yang masih aktif; 3. Scan Surat Keterangan Pendaftaran Gereja di Bimas Kristen Kanwil Kementerian Agama Prov. Jawa Timur yang lama 4. Scan Surat Keputusan/Keterangan tentang pengangkatan dalam jabatan Pendeta dari Sinode dan/atau Kartu Pendeta, yang dikeluarkan secara resmi oleh lembaga yang berkompeten/Sinode; 5. Scan Surat Tugas/penempatan Gembala Jemaat/Pendeta dari Lembaga yang berwenang (Sinode, Daerah/Wilayah, Gereja Induk, dll); 6. Curriculum Vitae Gembala Jemaat/Pendeta; 7. Bagi yang menggunakan lahan dan bangunan sendiri maka melampirkan foto copy IMB dan fotocopy sertifikat tanah; 8. Bagi yang mempergunakan lahan dan bangunan dengan cara Kontrak maka melampirkan Surat Kontrak serta Surat Keterangan/persetujuan dari pemilik gedung/tanah tentang peruntukan penggunaan gedung atau tanah yang dikontrak; 9. Susunan Pengurus Pos PI/BPM Gereja. 10. Daftar Nama anggota Jemaat yang terdaftar 11. Mengisi Formulir Data Organisasi Gereja Prov. Jawa Timur 12. Rekomendasi dari MPUK Kab./Kota tempat domisili gereja berdiam.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; - Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Tanda Lapor Sinode / Induk Organisasi Gereja (Perpanjangan) diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: - Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ - SPAN-LAPOR : lapor.go.id - Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Instagram : @kemenagjawatimur - Facebook : Kemenag Jatim - Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Dasar 1945. - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1985 tentang Organisasi Kemasyarakatan. - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 152 Tahun 2024 Tentang Kementerian Agama - Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama; - Peraturan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 dan 9 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah Dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama, Pemberdayaan Forum Kerukunan Umat Beragama, Dan Pendirian Rumah Ibadat
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XLVI
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PERPANJANGAN PENDAFTARAN YAYASAN KRISTEN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Scan Surat Pendaftaran Lembaga di Bimas Kristen Kantor Kementerian Agama RI di Jakarta 3. Scan Surat Akte Pendirian Lembaga Sosial 4. Scan Surat Pembentukan cabang/perwakilan di Jatim dari pengurus Pusat 5. Scan Surat Keputusan/Keterangan tentang pengangkatan pengurus daerah/wilayah yang dikeluarkan secara resmi oleh lembaga yang berkompeten dan/atau Foto Copy Surat Tugas Ketua Wilayah/daerah dari Lembaga yang berwenang 6. Curriculum Vitae Ketua/coordinator (penanggung jawab) 7. Alamat Sekretariat 8. Struktur Organisasi Lembaga. 9. Susunan Pengurus Lembaga. 10. Mengisi Formulir Data Organisasi Lembaga Keagamaan Provinsi Jawa Timur 11. Anggaran Dasar Anggaran Rumah Tangga (AD/ART)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Perpanjangan Pendaftaran Yayasan Kristen diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Dasar 1945 • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1985 tentang Organisasi Kemasyarakatan • Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 152 Tahun 2024 Tentang Kementerian Agama • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama • Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kristen Kementerian Agama Nomor 168 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Teknis Pendaftaran Yayasan Keagamaan Kristen Pada Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Kristen
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XLVII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI TANDA DAFTAR PASRAMAN SEKOLAH
MINGGU
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat permohonan tanda daftar Pasraman Sekolah Minggu Hindu yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu Kementerian Agama Republik Indonesia 3. Latar belakang Pasraman Sekolah Minggu 4. Surat Keterangan dari Yayasan / PHDI yang menaungi 5. Struktur Organisasi / Susunan Pengurus Lembaga 6. Profil Pasraman 7. Domisili Pasraman (Alamat Lengkap) 8. Alamat Ketua, Telpn WA dan Email 9. Pas Photo Ketua UK. 4x6 Berwarna (2 lembar) 10.Data Siswa 11.Data Guru dan Tenaga Kependidikan Pasraman 12.Dokumentasi Pasraman
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Tanda Daftar Pasraman Sekolah Minggu diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.05/2021 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan pada Kementerian Negara/Lembaga

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan - Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; - Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XLVIII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI TANDA DAFTAR TEMPAT IBADAH HINDU
(PURA)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat permohonan tanda daftar tempat ibadah Hindu / Pura yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu Kementerian Agama Republik Indonesia 3. Sejarah singkat atau arti nama tempat ibadah Hindu / Pura 4. Susunan Pengurus Pura 5. Profil Pura yang memuat nama Pura, alamat lengkap, luas wilayah, status tanah, lokasi koordinat, nomor telepon pengurus dan email aktif 6. Foto foto tempat ibadah Hindu / Pura
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Tanda Daftar Tempat Ibadah Hindu (Pura) diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.05/2021 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan pada Kementerian Negara/Lembaga • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu Nomor 12 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Tanda Daftar Lembaga Agama dan Keagamaan / Yayasan Keagamaan Hindu dan Tempat Ibadah Agama Hindu
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan - Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; - Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN XLIX
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI TANDA DAFTAR LEMBAGA KEAGAMAAN
HINDU
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat permohonan tanda daftar lembaga keagamaan Hindu yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu Kementerian Agama Republik Indonesia 3. Surat Rekomendasi dari Parisada Hindu Dharma Setempat 4. KTP Penanggung Jawab / Ketua Lembaga, Sekretaris dan Bendahara 5. Pas foto berwarna 3x4 ketua Lembaga sebanyak 2 lembar 6. Sejarah singkat berdirinya Lembaga 7. Surat Keputusan Pembentukan Lembaga 8. Susunan Pengurus Lembaga 9. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Lembaga yang bernafaskan Agama Hindu 10. Program Kerja dan laporan tahunan 11. Surat pernyataan kesediaan membuat dan menyerahkan laporan tahunan oleh pengurus lembaga secara tertulis kepada Dirjen Bimas Hindu 12. Surat pernyataan bahwa tidak terlibat sengketa baik di luar maupun di dalam pengadilan dan penggunaan lambang maupun logo lembaga dan tidak mengganggu ketertiban umum, social, masyarakat, dll 13. Alamat Sekretaris, Nomor Telpon dan Email 14. NPWP atas nama Lembaga

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; - Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Tanda Daftar Lembaga Keagamaan Hindu diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: - Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ - SPAN-LAPOR : lapor.go.id - Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 - Instagram : @kemenagjawatimur

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Facebook : Kemenag Jatim - Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. - Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. - Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Agama - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.05/2021 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan pada Kementerian Negara/Lembaga - Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN L
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI TANDA DAFTAR YAYASAN KEAGAMAAN
HINDU
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat permohonan tanda daftar yayasan keagamaan Hindu yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu Kementerian Agama Republik Indonesia 3. Surat Rekomendasi dari Parisada Hindu Dharma Setempat 4. KTP Penanggung Jawab / Ketua Yayasan, Sekretaris dan Bendahara 5. Pas foto berwarna 3x4 ketua Yayasan sebanyak 2 lembar 6. Sejarah singkat berdirinya Yayasan 7. Surat Keputusan Pembentukan Yayasan 8. Susunan Pengurus Yayasan 9. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Yayasan yang bernafaskan Agama Hindu 10. Akta Notaris Pendirian Yayasan dan Legalisir oleh Instansi yang berwenang 11. Surat dari Menteri Hukum dan HAM tentang Pengesahan Akta Pendirian Yayasan 12. Program Kerja dan laporan tahunan 13. Surat pernyataan kesediaan membuat dan menyerahkan laporan tahunan oleh pengurus yayasan secara tertulis kepada Dirjen Bimas Hindu 14. Surat pernyataan bahwa tidak terlibat sengketa baik di luar maupun di dalam pengadilan dan penggunaan lambang maupun logo yayasan dan tidak mengganggu ketertiban umum, social, masyarakat, dll 15. Alamat Sekretaris, Nomor Telpn dan Email 16. NPWP atas nama Yayasan

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP Keterangan : - Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; - Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; - Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; - Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Tanda Daftar Yayasan Keagamaan Hindu diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: - Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ - SPAN-LAPOR : lapor.go.id - Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 - Instagram : @kemenagjawatimur

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Facebook : Kemenag Jatim - Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. - Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. - Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Agama - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.05/2021 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan pada Kementerian Negara/Lembaga - Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN LI
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI TANDA DAFTAR PASRAMAN FORMAL DAN
NON FORMAL
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Surat permohonan tanda daftar Pasraman Formal dan Non Formal yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu Kementerian Agama Republik Indonesia 3. Latar belakang Pasraman 4. AD / RT Pasraman 5. SK Yayasan 6. Surat Penguasaan Tanah atau Pernyataan Hak Guna Pakai Gedung / Tanah dari Pasraman / Yayasan 7. Struktur Organisasi / Susunan Pengurus lembaga 8. Profil Pasraman 9. Domisili Pasraman (Alamat Lengkap) 10.Susunan Kurikulum 11.Alat Sekretariat, Telpn WA dan Email 12.Pas Photo Ketua UK. 4x6 Berwarna (2 lembar) 13.Data Siswa / Guru Pasraman 14.Dokumentasi Pasraman
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Tanda Daftar Pasraman Formal dan Non Formal diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.05/2021 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan pada Kementerian Negara/Lembaga • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN LII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI BANTUAN OPERASIONAL LEMBAGA
PENDIDIKAN KEAGAMAAN BUDDHA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Scan Tanda Daftar yang dikeluarkan Oleh Direktur Jenderal Pembimbing Masyarakat Buddha Kementerian Agama Republik Indonesia 3. Rencana Anggaran Biaya (RAB) penggunaan bantuan; 4. Surat pernyataan bermeterai Rp 10.000,- tentang kebenaran/keabsahan dokumen yang ditandatangani oleh ketua pengurus/panitia 5. Scan rekening bank atas nama lembaga penyelenggara pendidikan keagamaan Buddha
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pembangunan Lembaga Pendidikan Keagamaan Buddha diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • Telepon : (031) 8686014 • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.05/2021 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan pada Kementerian Negara/Lembaga • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha kementerian Agama Nomor 139 Tahun 2022 Tanggal 26 Januari Tentang Petunjuk Teknis Bantuan Rehabilitasi/Renovasi/pembangunan Lembaga Pendidikan keagamaan Buddha
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas. - Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menjamin: - Kepastian waktu penyelesaian maksimal 10 hari kerja. - Transparansi informasi terkait persyaratan dan prosedur. - Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. - Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; - Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei: https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN LIII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI BANTUAN SARANA PRASARANA LEMBAGA
KEAGAMAAN BUDDHA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Proposal Permohonan Bantuan 3. Scan Tanda Daftar yang dikeluarkan Oleh Direktur Jenderal Pembimbing Masyarakat Buddha Kementerian Agama Republik Indonesia 4. Rencana Anggaran Biaya (RAB) penggunaan bantuan; 5. Foto Sarana dan Prasarana lembaga Keagamaan Buddha 6. Surat pernyataan bermeterai Rp 10.000,- tentang kebenaran/keabsahan dokumen yang ditandatangani oleh ketua pengurus/panitia 7. Scan rekening bank atas lembaga Keagamaan Buddha
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Bantuan Sarana Prasarana Lembaga Keagamaan Buddha diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.05/2021 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan pada Kementerian Negara/Lembaga • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama • Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha kementerian Agama Nomor 130 Tahun 2022 Tanggal 19 Oktober 2022 Tentang Petunjuk Teknis Bantuan Rumah Ibadah Bersih dan Sehat. • Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha kementerian Agama Nomor 133 Tahun 2022 Tanggal 19 Oktober 2022 Tentang Petunjuk Teknis Bantuan Perpustakaan pada Rumah Ibadah Agama Buddha
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN LIV
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI BANTUAN SARANA PRASARANA LEMBAGA
PENDIDIKAN KEAGAMAAN BUDDHA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Proposal Permohonan Bantuan 3. Foto Copy Tanda Daftar yang dikeluarkan Oleh Direktur Jenderal Pembimbing Masyarakat Buddha Kementerian Agama Republik Indonesia 4. Rencana Anggaran Biaya (RAB) penggunaan bantuan; 5. Foto Sarana dan Prasarana lembaga Keagamaan Buddha 6. surat pernyataan bermeterai Rp 10.000,- tentang kebenaran/keabsahan dokumen yang ditandatangani oleh ketua pengurus/panitia 7. Foto Copy rekening an lembaga Pendidikan Keagamaan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Bantuan Sarana Prasarana Lembaga Pendidikan Keagamaan Buddha diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.05/2021 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan pada Kementerian Negara/Lembaga • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha kementerian Agama Nomor 149 tahun 2022 Tanggal 20 Oktober 2022 Tentang perubahan Atas Keputusan Direktur jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Petunjuk Teknis Bantuan Sarana dan Prasarana Lembaga Pendidikan keagamaan Buddha.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan - Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; - Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN LV
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI BANTUAN OPERASIONAL LEMBAGA
KEAGAMAAN BUDDHA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Proposal Permohonan Bantuan 3. Scan Tanda Daftar yang dikeluarkan Oleh Direktur Jenderal Pembimbing Masyarakat Buddha Kementerian Agama Republik Indonesia 4. Rencana Anggaran Biaya (RAB) penggunaan bantuan; 5. Surat pernyataan bermeterai Rp 10.000,- tentang kebenaran/keabsahan dokumen yang ditandatangani oleh ketua pengurus/panitia 6. Scan rekening bank atas lembaga Keagamaan Buddha
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Bantuan Operasional Lembaga Keagamaan Buddha diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.05/2021 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan pada Kementerian Negara/Lembaga • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama • Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha kementerian Agama Nomor 139

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tahun 2022 Tanggal 19 Oktober 2022 Tentang petunjuk Teknis Bantuan Komunitas Umat Buddha Pengiat Budaya. • Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha kementerian Agama Nomor 136 Tahun 2022 Tanggal 19 Oktober 2022 Tentang Petunjuk Teknis Bantuan Penguatan Pemberdayaan Ekonomi lembaga keagamaan Buddha • Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha kementerian Agama Nomor 129 Tahun 2022 Tanggal 19 Oktober 2022 Tentang petunjuk Teknis Bantuan proses Sertifikasi Tanah Rumah Ibadah Agama Buddha
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun Zoom Meeting Pro
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN LVI
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI BANTUAN OPERASIONAL LEMBAGA
PENDIDIKAN KEAGAMAAN BUDDHA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Proposal Permohonan Bantuan 3. Scan Tanda Daftar yang dikeluarkan Oleh Direktur Jenderal Pembimbing Masyarakat Buddha Kementerian Agama Republik Indonesia 4. Rencana Anggaran Biaya (RAB) penggunaan bantuan; 5. Surat pernyataan bermeterai Rp 10.000,- tentang kebenaran/keabsahan dokumen yang ditandatangani oleh ketua pengurus/panitia 6. Scan rekening atas nama lembaga Pendidikan Keagamaan Buddha
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Bantuan Operasional Lembaga Pendidikan Keagamaan Buddha diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.05/2021 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan pada Kementerian Negara/Lembaga • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama • Keputusan Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha kementerian Agama Nomor 146 tahun 2021 Tanggal 21

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Oktober 2021 Tentang Petunjuk Teknis Bantuan Operasional Kelompok Kerja Guru Dan Musyawarah Guru Mata Pelajaran Pendidikan Agama Buddha • Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha kementerian Agama Nomor 147 Tahun 2022 Tanggal 20 Oktober 2022 Tentang Petunjuk Teknis Bantuan Operasional Lembaga Pendidikan Kegamaan Buddha dan Bantuan Operasional Sekolah Pada Sekolah keagamaan Buddha • Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha kementerian Agama Nomor 150 Tahun 2022 Tentang perubahan Atas Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha kementerian Agama Nomor 33 Tahun 2022 Tanggal 20 Oktober 2022 Tentang Petunjuk Teknis Bantuan Operasional Lembaga Pendidikan Kegamaan Buddha • Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha kementerian Agama Nomor 152 Tahun 2022 Tanggal 20 Oktober 2022 Tentang Petunjuk Teknis Bantuan Pendidikan <i>LIFE SKILL</i> dan pengembangan Ekonomi Pada lembaga Pendidikan Keagamaan Buddha
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Ruang tunggu yang nyaman • Antrian elektronik untuk mempermudah layanan • Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas • Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. • Jaringan internet • Perangkat Komputer • Alat Tulis Kantor (ATK) • Arena bermain anak-anak • Ruang Laktasi • Ruang Konsultasi • Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN LVII
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 362 TAHUN 2026
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI BANTUAN OPERASIONAL LEMBAGA
KEAGAMAAN BUDDHA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 2. Scan Tanda Daftar yang dikeluarkan Oleh Direktur Jenderal Pembimbing Masyarakat Buddha Kementerian Agama Republik Indonesia 3. Rencana Anggaran Biaya (RAB) penggunaan bantuan 4. Foto bangunan rehabilitasi/renovasi atau Foto Lokasi rencana Gambar rencana Bangunan 5. surat pernyataan bermeterai Rp 10.000,- tentang kebenaran/keabsahan dokumen yang ditandatangani oleh ketua pengurus/paniti 6. Scan rekening bank atas nama lembaga penyelenggara keagamaan Buddha
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA, pada alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan ↓ Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK ↓ Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada Front Office (FO) PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pengguna Layanan mengupload permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA pada Alamat url ptspjatim.kemenag.go.id sesuai kebutuhan; 2. Permohonan Layanan diverifikasi oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP, jika sudah memenuhi syarat maka permohonan DITERIMA, jika belum sesuai maka akan DITOLAK; 3. Pimpinan melakukan disposisi permohonan layanan yang sudah diterima, untuk diproses oleh <i>Back Office</i> (BO) sesuai Bidang Layanan, jika ada persyaratan yang kurang sesuai, permohonan layanan dapat DITOLAK oleh BO; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Petugas Layanan pada <i>Front Office</i> (FO) PTSP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja untuk persetujuan Implementasi Aplikasi CERIA dan selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan penetapan waktu pelaksanaan pendampingan Implementasi Aplikasi CERIA sesuai dengan kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pembangunan Lembaga Keagamaan Buddha diterbitkan sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Agama • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.05/2021 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan pada Kementerian Negara/Lembaga • Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha kementerian Agama Nomor 137 Tahun 2022 Tanggal 19 Januari 2022 Tentang Petunjuk Teknis Bantuan Rehabilitasi/Renovasi/ pembangunan Lembaga keagamaan Buddha
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang nyaman - Antrian elektronik untuk mempermudah layanan - Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas - Fasilitas air minum untuk Pengguna Layanan. - Jaringan internet - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor (ATK) - Arena bermain anak-anak - Ruang Laktasi - Ruang Konsultasi - Akun <i>Zoom Meeting Pro</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator; - Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas <i>Front Office</i> (FO) Layanan PTSP, dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing masing Bidang Layanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan - Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; - Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; - Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim .

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR